

Jaarverslag (bijna) incidenten en klachten 2021

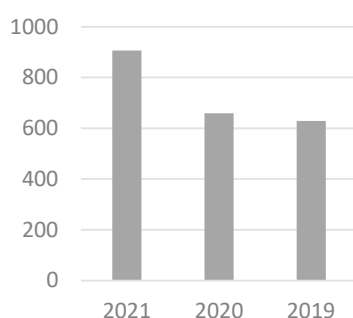
1. Inleiding

Het jaarverslag (bijna) incidenten en klachten over 2021 bevat een overzicht van de incidenten en klachten die zich in 2021 hebben voorgedaan bij onze woonvoorzieningen, dag-, nacht- en vervolgpvang, crisisopvang, flexibele opvang, ambulante begeleiding en dagbesteding/activering, in de regio's Noord-, Midden- en Zuid-Limburg (= Westelijke Mijnstreek). De meldingen worden vergeleken met de meldingen uit 2019 en 2020.

2. (Bijna) Incidenten

Het melden van incidenten en calamiteiten is bedoeld om te leren van de situatie en de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Bovendien vindt Moveoo het belangrijk dat medewerkers veilig kunnen melden. Voor de registratie van (bijna) incidenten maken we gebruik van de module (Bijna) Incidenten in Smile, een programma waarin (bijna) incidenten laagdrempelig met interactieve meldformulieren gemeld kunnen worden en we meer inzicht krijgen in waar, wanneer en waarom incidenten plaatsvinden.

Aantal incident-meldingen per jaar

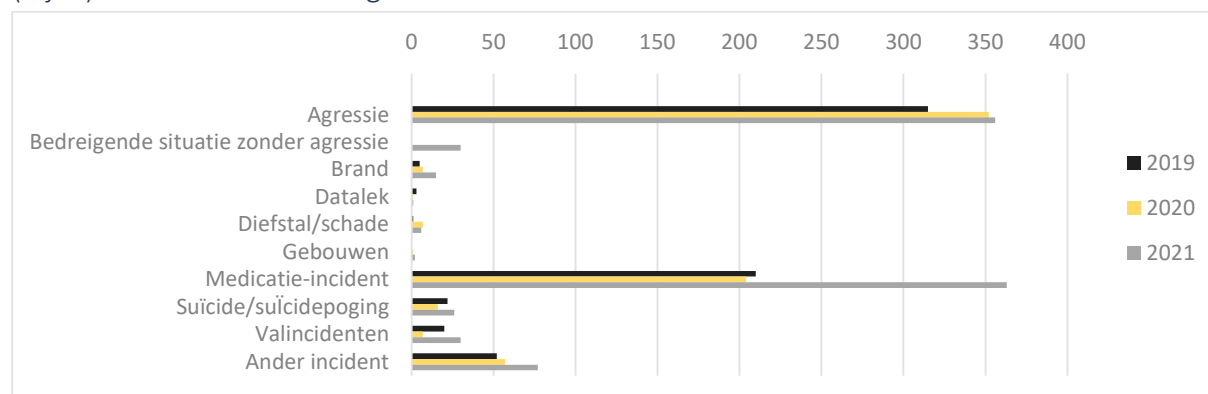


Wanneer we het aantal incidenten in 2021 vergelijken met 2020, zien we een toename van het aantal meldingen van (bijna) incidenten.

Coronajaar 2020 was voor Moveoo een intensief jaar, o.a. door een versnelde (door)ontwikkeling van de dienstverlening en de opening van een extra locatie in regio noord voor cliënten met complexe problematieken. De doorstroming op deze locatie is hoog.

Op andere locaties werden in de loop van het jaar meer cliënten opgevangen. In 2021 werden ruim 20% meer cliënten opgevangen dan in 2019.

(Bijna) Incidenten naar categorie



Agressie-incidenten

Het aantal meldingen van agressie-incidenten is ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van voorgaande jaren. Door flexibilisering van de opvang en ambulantisering van de begeleiding is er minder groepsdynamiek. Dat heeft een gunstig effect op het aantal agressie-incidenten. Met scholing op het gebied van signaleren van en omgaan met agressie en fysieke weerbaarheid voor al onze zorgmedewerkers geven we onze medewerkers zoveel mogelijk handvatten om de-escalerend te communiceren, om zodoende agressie proberen te voorkomen

Medicatie-incidenten

Het aantal meldingen op het gebied medicatieverstrekking is hoog, ondanks onveranderd veel aandacht voor scholing kennis over medicatieverstrekking en de inzet van de werkgroep farmacie. In 2021 zijn er aanmerkelijk meer meldingen gedaan. De meldingen komen voornamelijk van één locatie over het niet aftekenen na verstrekking van medicatie door onduidelijkheden. Dat is inmiddels opgelost.

Suicide/suicidepoging

Onze medewerkers worden met enige regelmaat geconfronteerd met dreiging met suicide, poging tot suicide en geslaagde suicide. Vooral het laatste heeft een enorme emotioneel belastende impact op medewerkers én cliënten. Moveoo beschikt over een uitgebreid protocol bij suicide, inclusief handelings- en meldingsroute bij suicide en suicidepoging. Hierdoor is er veel aandacht voor preventie en signalen worden in een vroeg stadium gedeeld met samenwerkingspartners. Bovendien worden alle zorgmedewerkers van Moveoo jaarlijks geschoold om hun kennis en kunde op dit gebied uit te breiden.

Ander incident

Soms is het lastig om een incident onder te brengen bij een bestaande (sub)categorie. Het is tenslotte onmogelijk om alle mogelijke categoriën op te nemen in Smile. In een dergelijke situatie kan er gekozen worden voor 'ander incident'. Het gaat dan o.a. om prikincidenten, aanstootgevend en grensoverschrijdend gedrag, overtreden huisregels, corona-gerelateerd incident.

3. Klachten

Voor de registratie van klachten maken we gebruik van de module Klachten & (Aan)vragen in Smile. Met deze module worden klachten in een onlinesysteem snel en adequaat afgehandeld door de juiste personen.

2021	33 klachten
2020	48 klachten
2019	21 klachten

Klachtenprocedure voor cliënten, externe partijen en medewerkers

Cliënten en externen (in de meeste gevallen buurtbewoners) kunnen een klacht indienen via de website van Moveoo. Medewerkers kunnen een klacht rechtstreeks in registratieprogramma Smile indienen. Alle klachten worden doorgeleid naar de verantwoordelijke taakeigenaar en door hem of haar in behandeling genomen. Melders ontvangen binnen 5 dagen na binnenkomst een ontvangstbevestiging. De gewenste behandeltermijn voor klachten is maximaal 20 werkdagen. In 2021 zijn er door cliënten, medewerkers en externen 33 klachten ingediend, over o.a. bejegening door begeleiding, klachten over de coronamaatregelen en overlast ervaren door buurtbewoners.

Aan de aard van de klachten van cliënten zien we dat het vaak als uitlaatklep voor een ander probleem wordt gebruikt. Ook melden cliënten een (eenvoudige) klacht over iets wat ze met hun begeleider kunnen bespreken. De meeste klachten zijn naar tevredenheid opgelost. Er zijn geen klachten geweest die hebben geleid tot een verdere opschaling naar de formele klachtenprocedure.

Externe vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris

De externe vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris is in 2021 door 15 verschillende cliënten benaderd, soms meerdere keren. In de meeste gevallen leidt bemiddeling ertoe dat de kwestie naar tevredenheid opgelost wordt en voorkomt bemiddeling het indienen van een klacht. Soms is er geen bemiddeling nodig; dan heeft cliënt behoefte aan een luisterend oor. In andere gevallen is er geen rol voor de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris of is bemiddeling niet mogelijk. De genoemde contacten hebben driemaal geleid tot het indienen van een klacht.

Vertrouwenspersonen voor medewerkers

Medewerkers kunnen als zij behoefte hebben aan een vertrouwelijk gesprek over problemen als ongewenste intimiteiten, agressie, geweld, pesten en onheuse bejegening kiezen om in gesprek te gaan met de externe vertrouwenspersoon of een van de twee interne vertrouwenspersonen; twee collega's die hiervoor een training gevolgd hebben. Deze gesprekken zijn altijd vertrouwelijk en de inhoud wordt niet gedeeld met de organisatie. De interne vertrouwenspersonen zijn in 2021 eenmaal benaderd door een medewerker voor een vertrouwelijk gesprek.

Commissie Individueel klachtrecht

Voor medewerkers beschikt Moveoo over een 'Commissie Individueel klachtrecht'. Als een medewerker van mening is dat de reguliere interne klachtenafhandeling niet de juiste weg is of niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, kan hij of zij schriftelijk een formele klacht indienen bij deze commissie. In 2021 is de Commissie Individueel klachtrecht niet benaderd.